

Untersuchung 2017

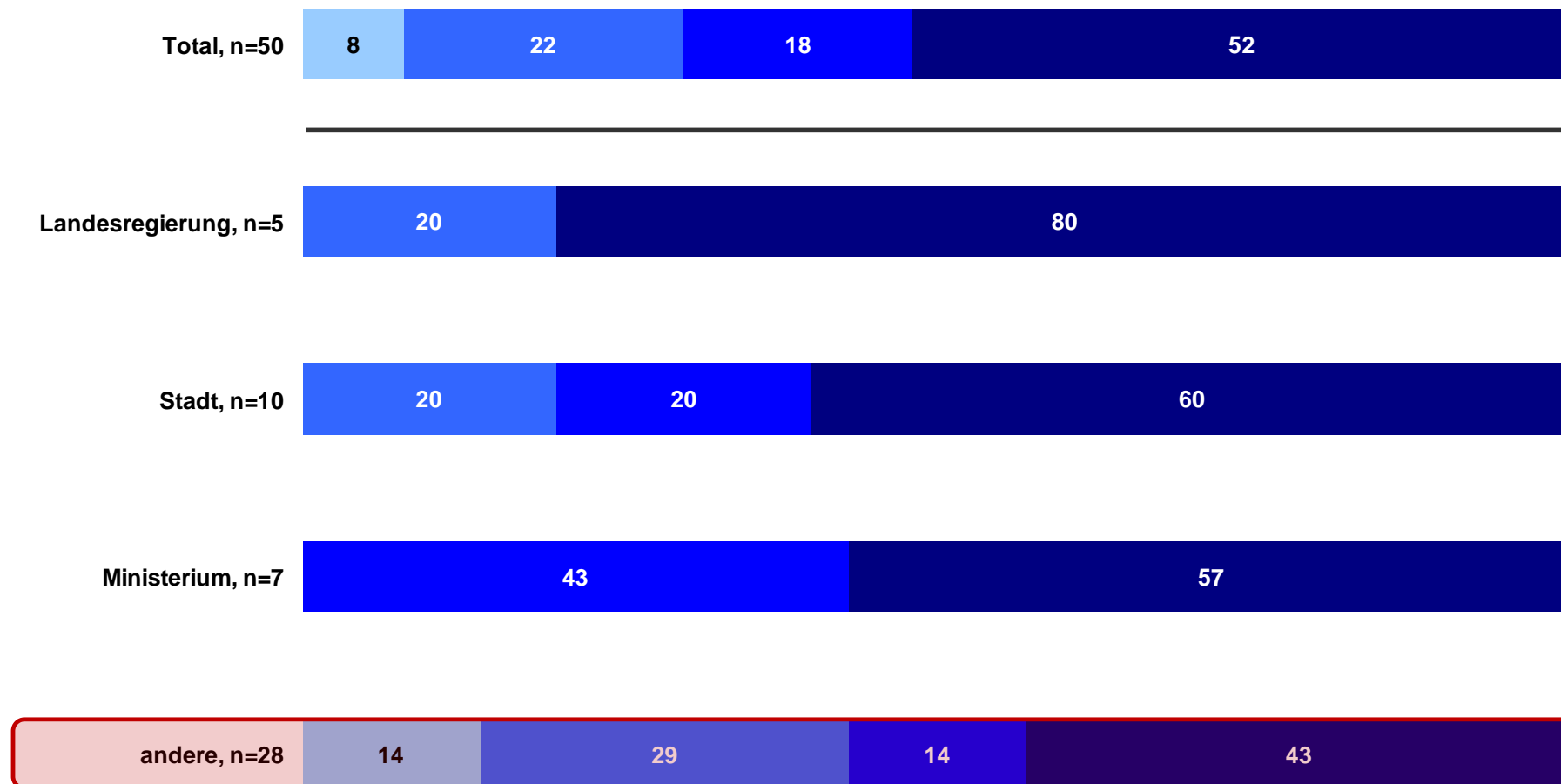
Ergebnisse der Erhebung 2017 und Vergleich mit Vorjahren

12.10.2017

Frage 1
Angaben in %

Wie weit ist die Online-Abwicklung Ihrer Dienstleistungen möglich?

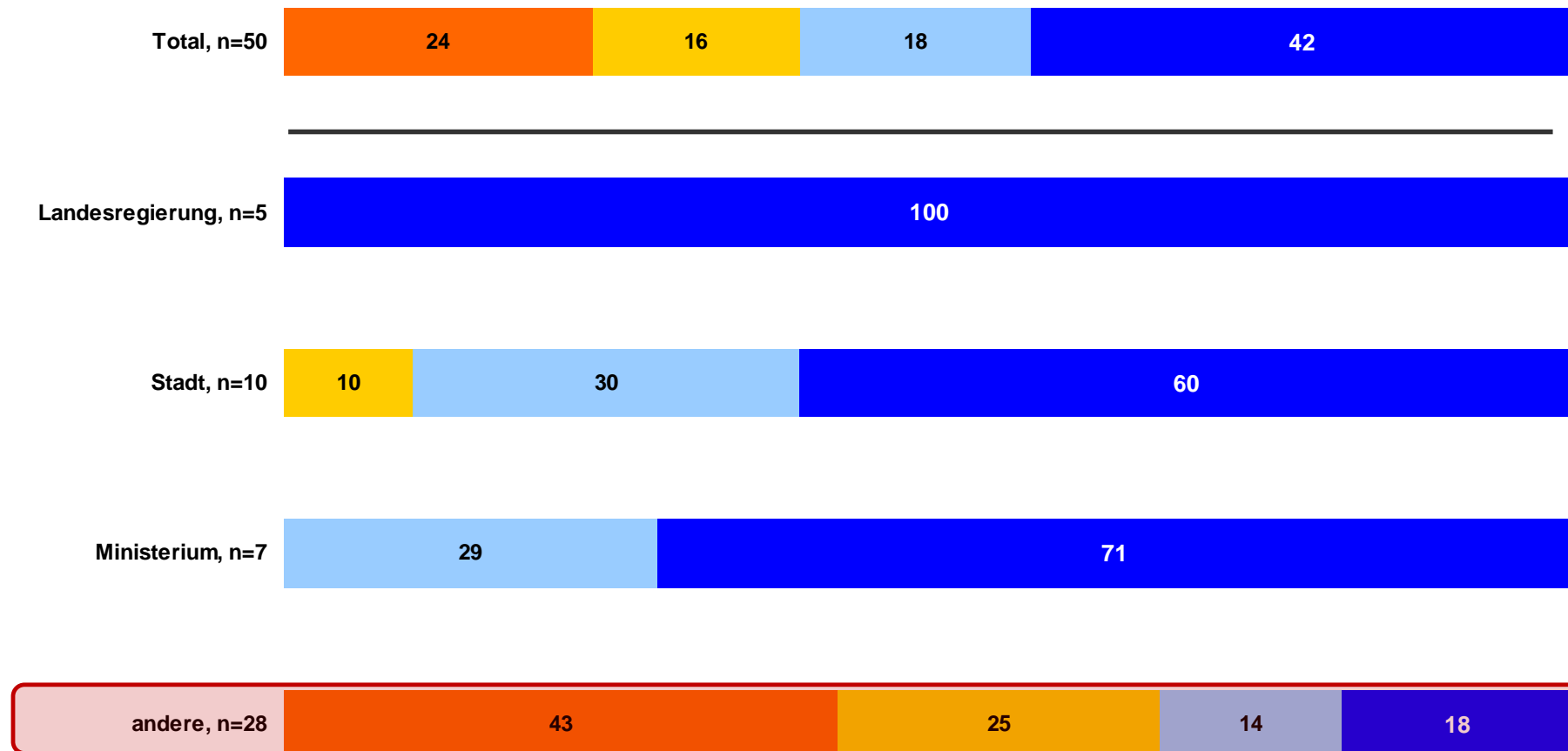
■ noch keine Schritte gesetzt ■ in der Planungsphase ■ im Aufbau ■ eine bereits ausgereifte Lösung



Frage 4d
Angaben in %

Welche Aussage trifft hinsichtlich Online-Dienstleistung auf Ihre Institution zu?

- wir bieten keine Online-Dienstleistungen, aber Informationen auf unserer Website
- wir bieten Formulare zum Download auf unserer Website, ohne Möglichkeit zum Online-Ausfüllen
- wir bieten auf der Website Formulare zum Online-Ausfüllen an, die an uns geschickt werden
- wir bieten auf der Website Formulare zum Online-Ausfüllen, deren Daten unmittelbar in unsere internen Prozesse einfließen



Erhebungen durch aforms2web

Ausgelagerte/ausgegliederte Organisationen +
nachgeordnete Dienststellen des Bundes*

- 82 Organisationen 2014
- 83 Organisationen 2015
- 96 Organisationen 2016
- 99 Organisationen 2017

* https://www.oeffentlicherdienst.gv.at/fakten/organisation/ressorts/ministerien_und_nachgeordnete_dienststellen.html

Erhebungen durch aforms2web

Vorgangsweise

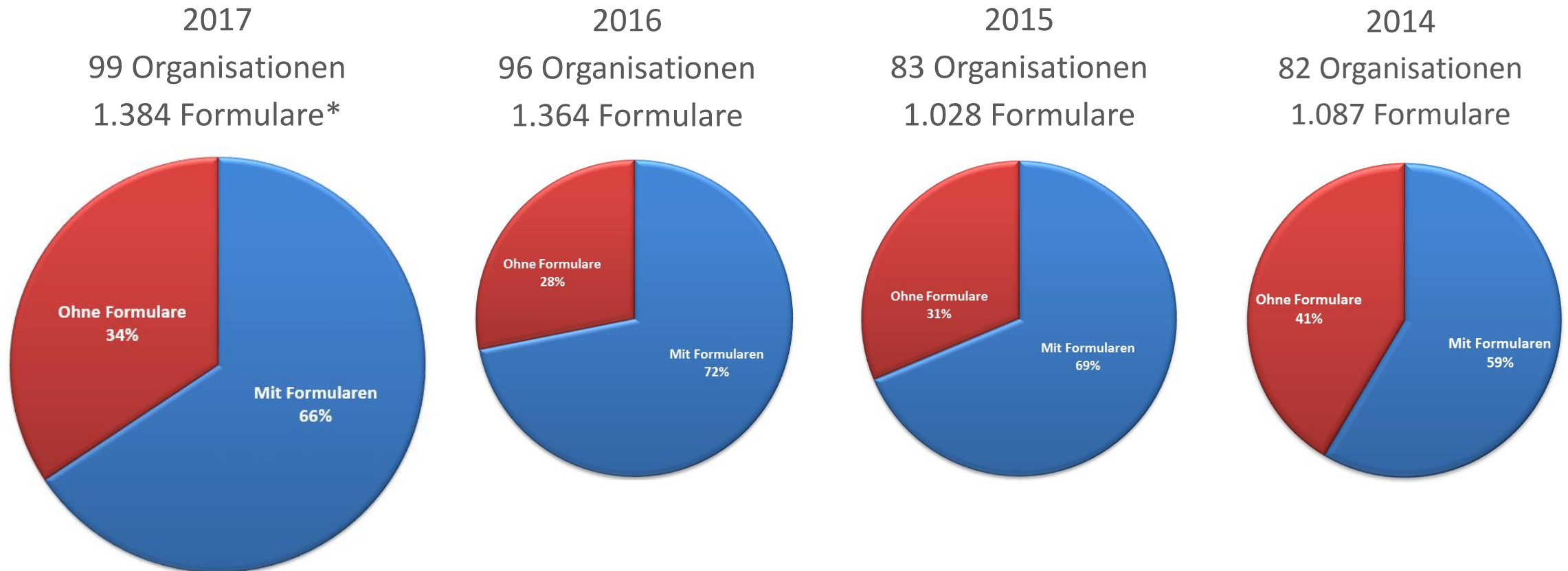
- max. 20 Minuten Suche + quantitative Erhebung
- Auswahl 3 Online-Formulare je Org. (Vordrucke nicht mehr qualitativ)
- Kriterienkatalog zur Bewertung (42 Kriterien)

Insgesamt maximal 1,5h pro Organisation

Mögliche Lücken

- Begrenztes Zeitkontingent pro Organisation
 - Schlechte Auffindbarkeit
 - Eingeschränkter Zugang durch Login
 - Unterschiedliche Sichtweise (8 Personen haben erhoben)
-

Quantitative Veränderungen - I



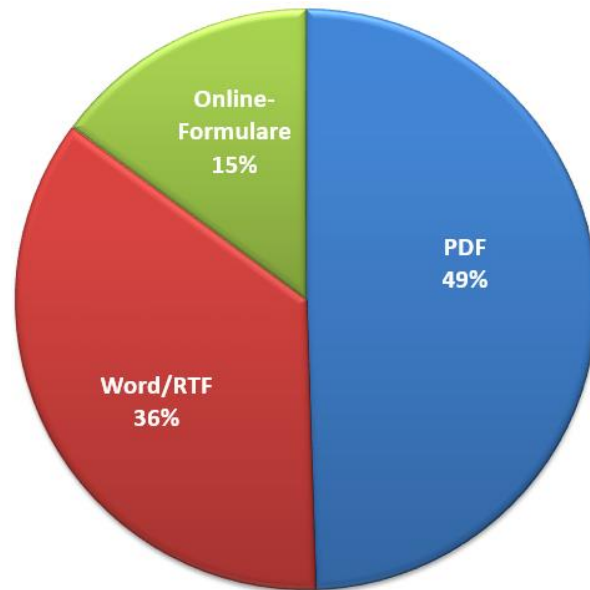
* ohne
Kontaktformulare

43% ohne Formulare laut
Gallup-Umfrage Anfang 2014

Quantitative Veränderungen - II

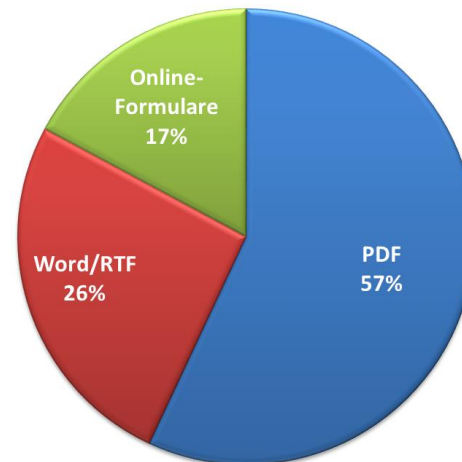
2017

1.384 Formulare
206 Online
493 Word/RTF/etc.
685 PDF



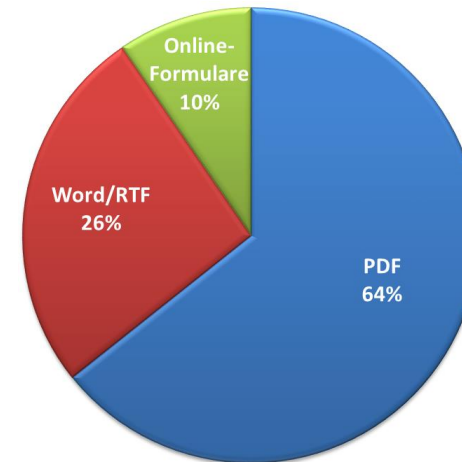
2016

1.364 Formulare
234 Online
353 Word/RTF/etc.
777 PDF



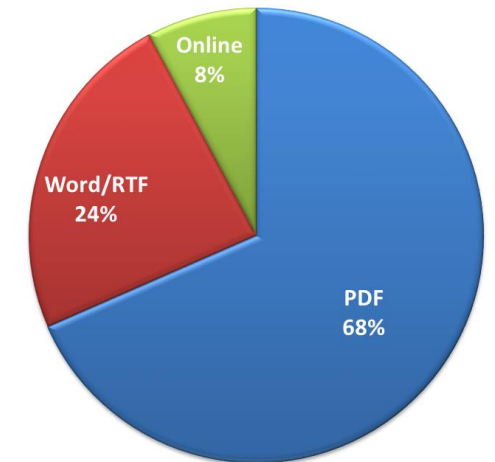
2015

1.028 Formulare
98 Online
269 Word/RTF
661 PDF




2014

1.087 Formulare
85 Online
258 Word/RTF
744 PDF



* ohne Kontaktformulare

Erhebung aforms2web - qualitativ

Zur Organisation		Online-Formulare - Styleguide (Version sg-stg_2_1_1_2010-06.24)			
Bezeichnung der Organisation		3,4			
Logo der Organisation		Online 1	Online 2	Online 3	
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH)					
URL des Webauftritts		19 Wiederkehrende Bausteine (Blöcke) sind immer gleich gestaltet			
Datum der Untersuchung		20 Erläuterungen und Hilfen werden nur auf Abruf bereit gestellt			
Kurzbeschreibung (Zweck, etc.)		21 Falls Identifikation via Bürgerkarte - die Daten gesperrt			
		22 WCAG-A wird erfüllt			
		23 Formular verfügt über eine semantische Gliederung			
		24 Formular nur mit Tastatur bedienbar			
		25 Trennung zwischen Inhalt und Layout (HTML/CSS)			
		26 Formatierung erfolgt nicht mit Tabellen			
		27 Formulare funktionieren auch bei deaktiviertem JavaScript			
		28 Formular besteht aus validem HTML/XHTML			
		Formularkopf (Startseite) entspricht dem Styleguide			
		29 Empfänger			
		30 E-Government Schriftzug (Logo)			
		31 Formulartitel			
		32 Kurzbeschreibung			
		33 Bedienungshinweise			
		34 Fehlerauszeichnung			
		Formularfuß (Startseite) entspricht dem Styleguide			
		35 Die Steuerungsleiste entspricht dem Styleguide			
		36 Formularerkennung entspricht dem Styleguide			
		Formularabschluss			
		37 Formular enthält Kontroll- und Abschlusseite			
		38 Kontrollseite entspricht dem Styleguide			
		39 Abschlusseite entspricht dem Styleguide			
		Formularblöcke und Felder			
		40 Aufbau und Platzierung der Elemente entsprechen der Vorgabe			
		41 Darstellung von Fehlerhinweisen und Info "!" --"----			
		42 Leittexte enthalten optionale Strukturangaben			

Allgemeine Beurteilung der Formulare (Unabhängig von der Art/Technologie des Formulars)	
Übersichtlichkeit	
1	Formulartitel ist kurz und aussagekräftig
2	Formular ist klar strukturiert
3	Einheitliche Fluchtlinien
4	Zusammengehörende Felder sind in Blöcken gruppiert
Verständlichkeit	
5	Kurze und aussagekräftige Sätze
6	Aktive Formulierung
7	Umgangssprachliche Formulierungen
8	Geschlechtergerechte Formulierungen
9	Blöcke enthalten eine kurze aussagekräftige Überschrift
Mengengerüst	
1	Anzahl Formulare gesamt
2	Anzahl PDF Formulare
4	Anzahl Word/Office Formulare
5	Anzahl Online-Formulare
Links auf die untersuchten Formulare PDF, Word, RTF, etc.	
	https://www.rtr.at/de/ppf/Vielfalt/2977
	https://www.rtr.at/de/df/antrao/9213
	Vordruck 3
HTML-Formulare	
	https://www.rtr.at/de/rtk/strschlformulare
	https://www.rtr.at/de/rtk/Informations
	https://www.rtr.at/de/rtk/mwd_beschw
VORDRUCKE PDF, Word, Excel, RTF, etc - ÖNORM A1021	
14	Schriften entsprechen (im Verhältnis zueinander) ÖNORM
15	Formularkopf samt Anschriftenfeld gemäß ÖNORM
16	Formular enthält Fußzeile gemäß ÖNORM
17	Formular enthält Ausfüllhinweis gemäß ÖNORM
18	Blockdarstellung entspricht ÖNORM

Qualitative Veränderungen I – allgemeine Beurteilung*

Allgemeine Beurteilung der Formulare (Unabhängig von der Art/Technologie des Formulars)		2017	2016	2015	2014
	Übersichtlichkeit	1,5	2,1	2,3	2,4
	1,6	2,0	2,2	2,3	2,3
1	Formulartitel ist kurz und aussagekräftig	1,9	1,7	1,7	1,8
2	Formular ist klar strukturiert	1,3	1,5	1,6	1,8
3	Einheitliche Fluchtlinien	1,6	2,3	3,0	2,9
4	Zusammengehörende Felder sind in Blöcken gruppiert	1,5	2,6	2,6	2,8
	Verständlichkeit	1,4	2,2	2,3	2,4
5	Kurze und aussagekräftige Sätze	1,2	1,5	1,6	1,9
6	Aktive Formulierung	1,5	2,1	2,0	2,1
7	Umgangssprachliche Formulierungen	1,1	1,3	1,4	1,9
8	Geschlechtergerechte Formulierungen	1,3	1,8	2,8	2,8
9	Blöcke enthalten eine kurze aussagekräftige Überschrift	2,0	2,7	2,3	2,4
10	Leittexte sind einheitlich (bei mehreren Formularen)	1,7	3,2	3,2	3,1
11	Leittexte sind kurz	1,3	2,0	1,6	1,9
12	Leittexte enthalten keine Abkürzungen	1,3	1,4	1,4	1,7
13	Leittexte enthalten optionale Pflichtfeldkennzeichnungen (*)	1,5	3,7	4,0	4,1

* ausschließlich Online-Formulare



Qualitative Veränderungen II – Online Formulare / Styleguide

Online-Formulare - Styleguide (Version sg-stg_2_1_1_2010-06.24)		2017	2016	2015	2014
		3,0	3,2	2,9	2,8
Formularkopf (Startseite) entspricht dem Styleguide		3,2	3,7	2,9	3,0
29	Empfänger	3,5	4,5	3,4	3,3
30	E-Government Schriftzug (Logo)	4,5	4,8	4,4	4,1
31	Formulartitel	1,8	1,7	1,2	1,6
32	Kurzbeschreibung	2,6	2,7	2,5	2,5
33	Bedienungshinweise	3,5	4,4	3,5	3,4
34	Fehlerauszeichnung	3,0	4,1	2,5	2,9
Formularfuß (Startseite) entspricht dem Styleguide		3,9	4,1	4,1	3,9
35	Die Steuerungsleiste entspricht dem Styleguide	3,2	3,5	3,9	3,7
36	Formularkennung entspricht dem Styleguide	4,6	4,8	4,3	4,1
Formularabschluss		2,6	3,4	3,6	3,3
37	Formular enthält Kontroll- und Abschlusseite	2,7	3,5	4,0	3,7
38	Kontrollseite entspricht dem Styleguide	2,5	3,0	3,2	3,0
39	Abschlusseite entspricht dem Styleguide	2,8	3,8	3,5	3,3
Formularblöcke und Felder		3,0	3,2	2,6	2,8
40	Aufbau und Platzierung der Elemente entsprechen der	2,9	3,4	2,3	2,3
41	Darstellung von Fehlerhinweisen und Info "!" --"----	3,5	4,1	3,3	3,6
42	Leittexte enthalten optionale Strukturangaben	2,6	2,2	2,2	2,4

Zusammenfassung/Schlussfolgerungen

Mehr Organisationen bieten mehr Formulare

- 34% d. Organisationen bieten keine Formulare*
(2016 28%, 2015 31%, 2014 41%)
- Anteil PDF schrumpft auf 49%
(2016 57%, 2015 64%, 2014 68%)
- Office Formulare großer Anstieg 2017 nach Stagnation 36%
(2016 26%, 2015 26%, 2014 24%)
- Anteil Online-Formulare bei 15%*
(2016 17%, 2015 10%, 2014 8%)

*Kontaktformulare nicht mehr erfasst

Zusammenfassung/Schlussfolgerungen

Mehr Formulare mit besserer Qualität?

- Online-Formulare scheinen die Qualität zu heben*
- Barrierefreiheit nach wie vor nur in Ausnahmefällen
- Normen/Standards/Empfehlungen werden zum Teil ignoriert oder sind unbekannt
- Nur 33 von 99 Organisationen bieten HTML-Formulare
- Nur 4 Organisationen bieten WAI-A konform / 29 sind nicht barrierefrei!
E-Government-Gesetz §1 – Barrierefreiheit
Behindertengleichstellungsgesetz - Diskriminierung

* ausschließlich Online-Formulare untersucht

Schlussfolgerungen

PDF eindeutig am Rückzug

Zusammenhang zwischen HTML-Formularen und Formularqualität?

Barrierefreiheit scheint wenig Bedeutung zu haben

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Was ist offen geblieben?
Ihr Feedback bitte...